

**ЗАШТИТА КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ
УСЛУГА И КОНТРОЛА ТРЖИШТА
Јануар – Децембар 2009.**

I. УВОД

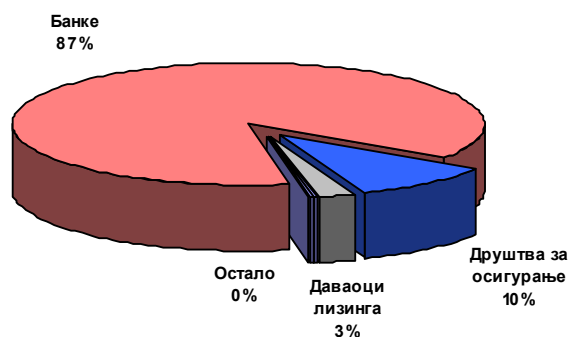
У периоду 1. јануар – 31. децембар 2009. године, Центар за заштиту корисника финансијских услуга и контролу тржишта је примио:

- **942 приговора** на рад финансијских институција,
- **574 преурањених приговора**,
- **546 питања** и
- **25.612 позива** упућених Инфо-центру.

У истом периоду заказано је и **124 медијације**.

С обзиром да грађани у највећој мери користе банкарске услуге, највећи број приговора и преурањених приговора, **87%**, односи се на рад банака.

Структура приговора и преурањених приговора у периоду
1.1 - 31.12.2009. године по групама давалаца финансијских услуга



II. ПРИГОВОРИ И ПРЕУРАЊЕНИ ПРИГОВОРИ КОРИСНИКА

Центар за заштиту корисника је у наведеном периоду примио укупно **1.516 приговора и преурањених приговора** на пословање финансијских институција. Од тог броја, **38% приговора је преурањено**, због чега су прослеђени финансијским институцијама на даљу надлежност.

Број приговора и преурањених приговора по даваоцима финансијских услуга у
периоду 1.1 - 31.12.2009. године

Даваоци финансијских услуга	Приговори	Преурањени приговори	Укупно	у %
Банке	779	545	1,324	87.3%
Друштва за осигурање	127	17	144	9.5%
Даваоци лизинга	35	6	41	2.7%
Друштва за управљање ДПФ	1	0	1	0.1%
Мењачнице	0	5	5	0.3%
Остало	0	1	1	0.1%
УКУПНО	942	574	1,516	100%

Извор: Народна банка Србије.

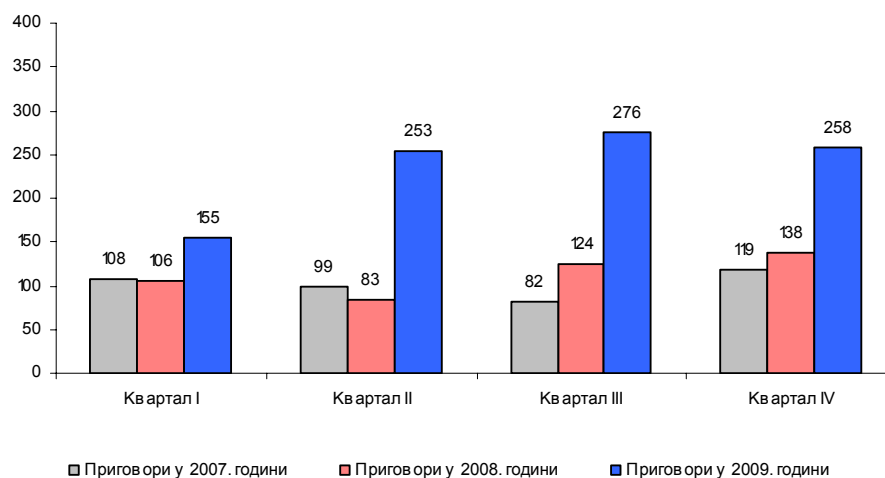
1. Приговори корисника

У току 2009. године корисници финансијских услуга упутили су Центру укупно **942 приговора** на рад финансијских институција, што је **2,1 пута више** у односу на прошлу годину.

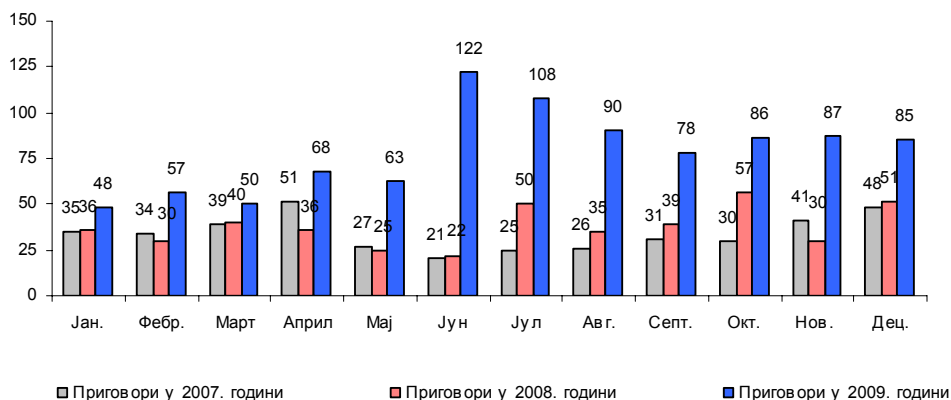
Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.12.2009. године

Даваоци финансијских услуга	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Квартал IV	Укупно	у %
Банке	121	213	242	203	779	83%
Друштва за осигурање	27	33	22	45	127	13%
Даваоци лизинга	7	6	12	10	35	4%
Друштва за управљање ДПФ	0	1	0	0	1	0%
Мењачнице	0	0	0	0	0	0%
УКУПНО	155	253	276	258	942	100%

На овакав пораст броја приговора највише је утицао повећан број приговора у другом и трећем кварталу, а због корекција каматних стопа на више по кредитима у отплати.



Међутим, и поред тога што је просечан број приговора пристиглих у четвртм кварталу за **66% већи** од просечног броја приговора у првом кварталу, уколико се посматрају приговори по месецима може се приметити да је њихов број од јула месеца у благом опадању.



Од укупног броја приговора, поступање је завршено по **87% приговора**, од чега је **50% неоснованих**, а **50% основаних**.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.12.2009. године

Даваоци финансијских услуга	Неосновани приговори	Неосновани - негативно решени	Неосновани - позитивно решени	Основани приговори	Основани - негативно решени	Основани - позитивно решени	У току	Укупно
Банке	312	303	9	361	240	121	106	779
Друштва за осигурање	77	77	0	36	24	12	14	127
Даваоци лизинга	21	21	0	11	8	3	3	35
Друштва за управљање ДПФ	1	1	0	0	0	0	0	1
УКУПНО	411	402	9	408	272	136	123	942
УКУПНО у %	44%			43%			13%	100%

Извор: Народна банка Србије.

Од укупног броја основаних приговора, **33% је позитивно решено**.

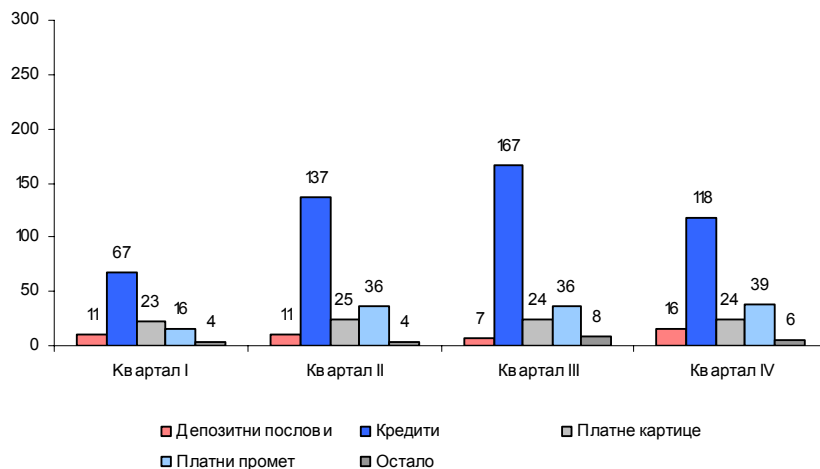
1.1. Банке

У наведеном периоду корисници су на рад банака упутили укупно **779 приговора**, од чега се највећи број приговора односи на кредите (63%), платне картице (12%) и текуће рачуне (12%).

Број приговора по основима у периоду 1.1 - 31.12.2009. године

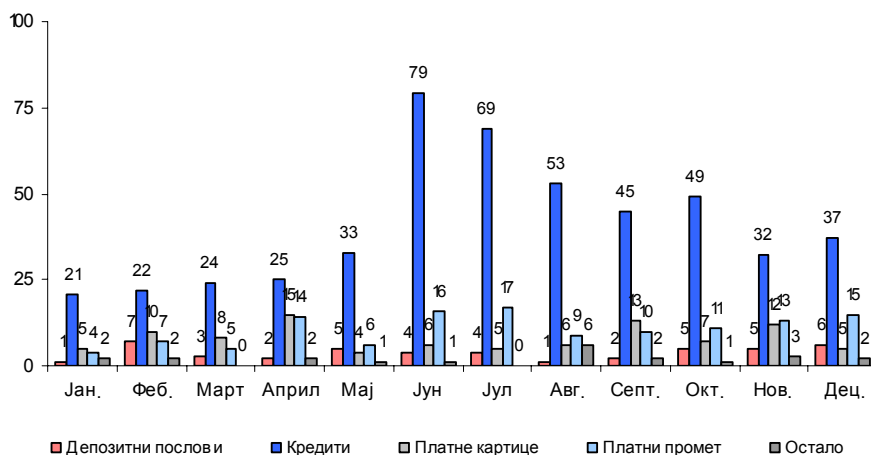
Основ приговора	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Квартал IV	Укупно	у %
Девизна штедња	7	10	5	15	37	5%
Динарска штедња	2	1	2	1	6	1%
Остало	2	0	0	0	2	0%
Депозитни послови	11	11	7	16	45	6%
Готовински кредити	20	22	46	32	120	15%
Остали кредити	8	29	55	48	140	18%
Потрошачки кредити	11	19	28	10	68	9%
Стамбени кредити	28	67	38	28	161	21%
Кредити	67	137	167	118	489	63%
Дебитне картице	8	5	6	0	19	2%
Кредитне картице	15	20	18	24	77	10%
Платне картице	23	25	24	24	96	12%
Наменски рачуни	0	0	2	0	2	0%
Платни промет	2	11	5	10	28	4%
Текући рачуни	14	25	29	29	97	12%
Платни промет	16	36	36	39	127	16%
Мењачки послови	1	0	0	2	3	0%
Остало	3	4	8	4	19	2%
Остало	4	4	8	6	22	3%
УКУПНО	121	213	242	203	779	100%

Извор: Народна банка Србије.



Од укупног броја приговора у 2009. години, 60% се односи на рад седам банака, при чему је на рад једне банке упућено 16% приговора. Банке с већим тржишним учешћем имају и већи број приговора.

У четвртм кварталу 2009. године број приговора који се односе на кредите мањи је у односу на претходни квартал, и уколико се посматра број приговора по месецима, може се приметити да приговори по овом основу имају опадајући тренд.



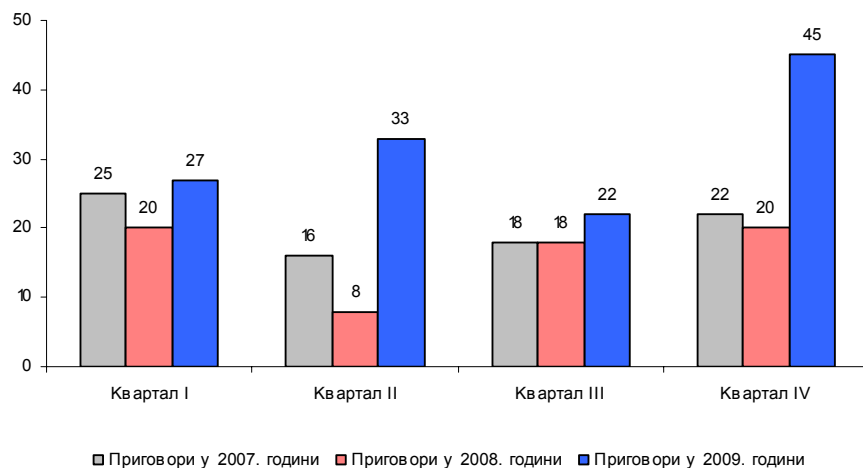
Корисници су се у наведеном периоду најчешће жалили на:

- повећање каматних стопа по кредитима у отплати, које су уговорене као променљиве,
- проблеме приликом рефинансирања кредита,
- уговорену ревалоризацију кредита, о чему клијенти нису били упознати приликом закључења уговора,
- проблеме приликом подизања готовине с банкомата и
- неблаговремено обавештавање о дуговима насталим по основу наплаћивања накнаде за трошкове одржавања рачуна.

Од укупног броја приговора пристиглих у четвртм кварталу, 57% се односи на рад шест банака. У последњем кварталу се повећао број приговора на рад једне банке чије учешће у укупном броју приговора у последњем кварталу износи 10%, а што је резултат повећаног броја приговора који се односе на задужење рачуна клијената по основу трансакција извршених у ранијем периоду.

1.2. Друштва за осигурање

У току 2009. године на рад друштава за осигурање Центру је упућено **127 приговора**, што је за **1,9 пута више** у односу прошлу годину, и резултат је већег броја приговора у последњем кварталу.



Највећи број наведених приговора односи се на аутоодговорност (45%), незгоду (18%) и осигурање живота (9%).

Број приговора по основима у периоду 1.1 - 31.12.2009. године

Основ приговора	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Квартал IV	Укупно	у %
Аутоодговорност	15	7	10	25	57	45%
Имовина	2	0	4	1	7	6%
Каско	0	3	2	2	7	6%
Незгода	3	16	2	2	23	18%
Осигурање у вези с кредитом	0	1	1	0	2	2%
Остало	2	0	1	1	4	3%
Неживотно осигурање	22	27	20	31	100	79%
Осигурање живота	3	5	0	3	11	9%
Живот - допунско	0	0	0	1	1	1%
Остало	2	1	1	6	10	8%
Животно осигурање	5	6	1	10	22	17%
Друштва у стечају и ликвидација	0	0	0	0	0	0%
Остало	0	0	1	4	5	4%
Остало	0	0	1	4	5	4%
УКУПНО	27	33	22	45	127	100%

Извор: Народна банка Србије.

Осигураници су се у наведеном периоду најчешће жалили на:

- висину понуђене накнаде штете,
- неблаговремене исплате накнаде штете и
- одбијање исплате неспорног дела.

1.3. Даваоци финансијског лизинга и Друштва за управљање ДПФ

На рад давалаца финансијског лизинга од почетка године упућено је **35 приговора**, при чему се највећи број односи на повећање каматних стопа и коначан обрачун.

На основу приговора клијената може се уочити да су корисници упознати са чињеницом да су потписали уговоре са променљивим каматним стопама, али да приликом потписивања

уговора нису били упознати са општим условима финансијског лизинга на адекватан начин, тј. да им поједине одредбе нису на адекватан начин објашњене при закључивању уговора.

На рад друштава за управљање ДПФ **1 приговор** који је у поступку посредовања завршен споразумом између друштва и клијента.

2. Преурањени приговори

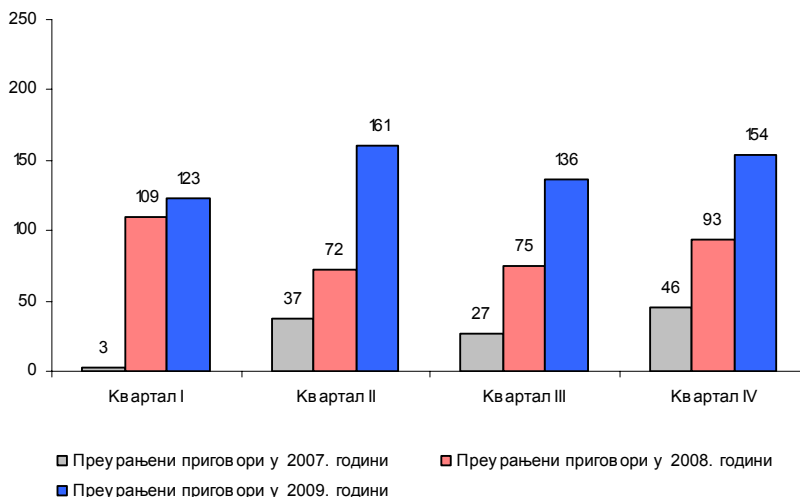
У наведеном периоду Центар је примио и **574 преурањених приговора**, тј. приговора који су директно упућени Центру без претходног обраћања одговарајућој финансијској институцији. По процедури, Народна банка Србије преурањене приговоре упућује финансијским институцијама на даљу надлежност.

Број преурањених приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.12.2009.

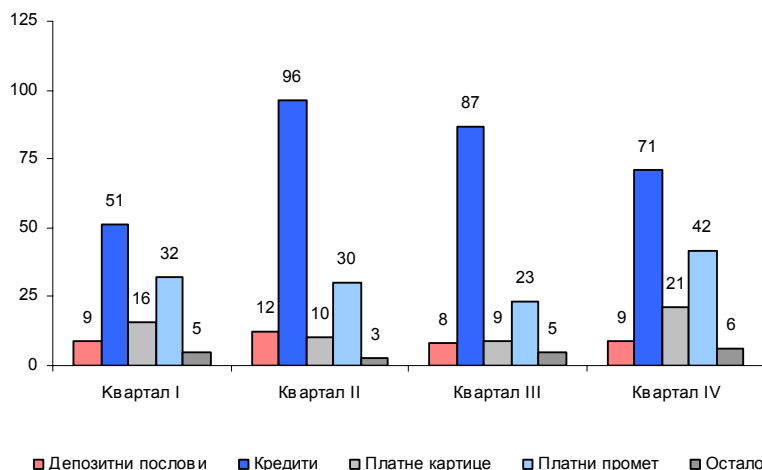
Даваоци финансијских услуга	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Квартал IV	Укупно	у %
Банке	113	151	132	149	545	95%
Друштва за осигурање	4	8	3	2	17	3.0%
Даваоци лизинга	2	2	0	2	6	1.0%
Мењачнице	3	0	1	1	5	0.9%
Остало	1	0	0	0	1	0.2%
УКУПНО	123	161	136	154	574	100%

Извор: Народна банка Србије.

Број преурањених приговора је за **1,64 пута већи** од броја преурањених приговора пристиглих у току прошле године.



Највећи број преурањених приговора односи се на рад банака, **95%**, и то на кредите (56%), текуће рачуне (18%) и платне картице (10%).



III. МЕДИЈАЦИЈЕ

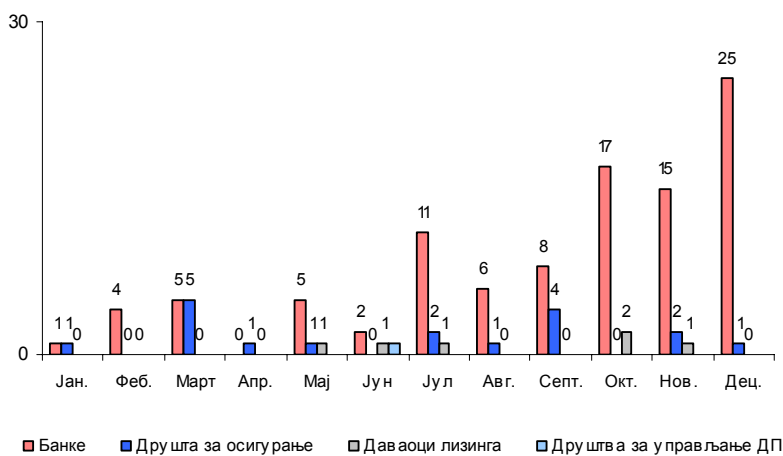
У току 2009. године одржано је и **124 медијација**, што је за **3 пута више** у односу на претходну годину.

Број медијација по месецима у периоду 1.1 - 31.12.2009. године

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Феб.	Март	Апр.	Мај	Јун	Јул	Авг.	Септ.	Окт.	Нов.	Дец.	Укупно	у %
Банке	1	4	5	0	5	2	11	6	8	17	15	25	99	80%
Друшта за осигурање	1	0	5	1	1	0	2	1	4	0	2	1	18	15%
Даваоци лизинга	0	0	0	0	1	1	1	0	0	2	1	0	6	5%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1%
УКУПНО	2	4	10	1	7	4	14	7	12	19	18	26	124	100%

Извор: Народна банка Србије.

Повећан број одржаних медијација указује да је све већи број финансијских институција и клијената који увиђају предност оваквог начина решавања спорних односа с клијентима.



Највећи број медијација одржан је у четвртм кварталу и за **3,94 пута је већи** у односу на први квартал 2009. године.

Од 93 медијације које су завршене, **35% је окончано поравнањем**, тј. споразумом између финансијских институција и њихових клијената.

Број медијација по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.12.2009. године

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно
Банке	27	25	38	9	99
Друшта за осигурање	2	5	5	6	18
Даваоци лизинга	2	2	2	0	6
Друштва за управљање ДПФ	0	1	0	0	1
УКУПНО	31	33	45	15	124

Извор: Народна банка Србије.

Највећи број медијација односи се на кредите (56%), платне картице (10%) и аутоодговорност (6%).

Број медијација по основима приговора у периоду 1.1 - 31.12.2009. године

Група давалаца финансијских услуга	Основ приговора	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно	у %
БАНКЕ	Девизна штедња	0	1	4	0	5	4%
	Динарска	0	0	1	0	1	1%
	Остало	0	1	0	0	1	1%
	Депозитни послови Укупно	0	2	5	0	7	6%
	Готовински кредити	1	3	7	3	14	11%
	Остали кредити	11	2	9	1	23	19%
	Потрошачки кредити	7	2	4	1	14	11%
	Стамбени кредити	4	8	3	3	18	15%
	Кредити Укупно	23	15	23	8	69	56%
	Дебитне картице	0	0	3	0	3	2%
	Кредитне картице	1	3	5	0	9	7%
	Платне картице Укупно	1	3	8	0	12	10%
	Платни промет	0	1	0	0	1	1%
	Текући рачуни	3	3	2	1	9	7%
	Платни промет Укупно	3	4	2	1	10	8%
	Остало	0	1	0	0	1	1%
	Остало Укупно	0	1	0	0	1	1%
БАНКЕ Укупно		27	25	38	9	99	80%
ДРУШТВА	Аутоодговорност	1	0	2	4	7	6%
	Незгода	0	2	1	0	3	2%
	Имовина	0	1	0	0	1	1%
	Каско	1	0	0	0	1	1%
	Неживот - остало	0	1	0	1	2	2%
	Неживотно осигурање Укупно	2	4	3	5	14	11%
	Осигурање у вези с кредитом	0	1	0	0	1	1%
	Осигурање живота	0	0	1	0	1	1%
	Живот - остало	0	0	0	1	1	1%
	Животно осигурање Укупно	0	1	1	1	3	2%
	Остало	0	0	1	0	1	1%
	ДРУШТВА Укупно	2	5	5	6	18	15%
ДАВАОЦИ ЛИЗИНГА	Уговорне одредбе	0	0	1	0	1	1%
	Каматна стопа	0	1	1	0	2	2%
	Раскид уговора	0	1	0	0	1	1%
	Коначни обрачун	0	0	0	0	0	0%
	Остало	0	0	0	0	0	0%
	Остало	2	0	0	0	2	2%
ДАВАОЦИ ЛИЗИНГА Укупно		2	2	2	0	6	4.8%
ДПФ	Пренос и исплата средстава	0	1	0	0	1	1%
	Обрачун вредности ИЈ	0	0	0	0	0	0%
	Остало	0	0	0	0	0	0%
ДПФ Укупно		0	1	0	0	1	0.8%
УКУПНО		31	33	45	15	124	100%

Извор: Народна банка Србије.

IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА

1. Информисање грађана

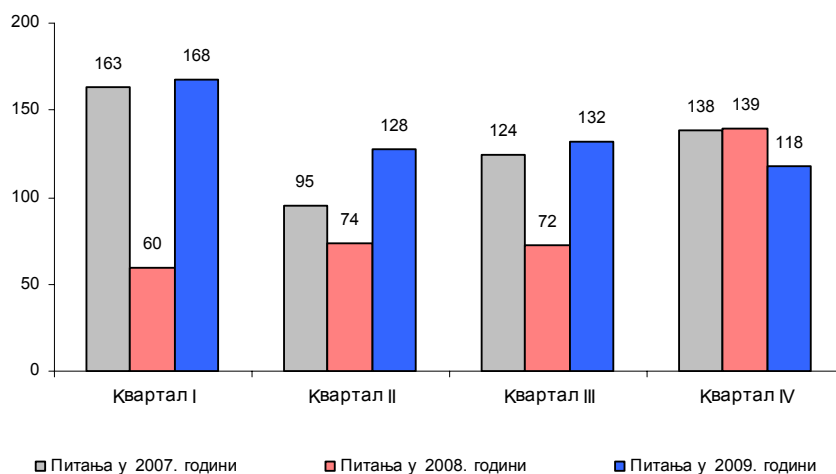
1.1. Питања корисника

У току 2009. године, Центар је примио и **546 питања** у вези са финансијским производима и услугама и правима корисника финансијских услуга, **58% више** него у прошлој години.

Број питања по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.12.2009. године

Даваоци финансијских услуга	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Квартал IV	Укупно	у %
Банке	122	101	101	77	401	73%
Друштва за осигурање	17	8	14	29	68	12.5%
Даваоци лизинга	3	4	3	6	16	2.9%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0	0.0%
Мењачнице	5	1	5	2	13	2.4%
Остало	21	14	9	4	48	8.8%
УКУПНО	168	128	132	118	546	100%

Извор: Народна банка Србије.



Највећи број питања односи се на рад банака (73%), и то на кредите (51%), текуће рачуне (10%) и штедњу (8,5%).

Број питања по основима за период 1.1 - 31.12.2009. године

Основ питања	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Квартал IV	Укупно	у %
Девизна штедња	11	3	2	5	21	5.2%
Динарска штедња	0	1	0	3	4	1.0%
Остало	7	0	0	2	9	2.2%
Депозитни послови	18	4	2	10	34	8.5%
Готовински кредити	3	8	5	1	17	4.2%
Остали кредити	17	14	21	18	70	17.5%
Потрошачки кредити	12	9	10	5	36	9.0%
Стамбени кредити	28	29	13	10	80	20.0%
Кредити	60	60	49	34	203	50.6%
Дебитне картице	1	0	0	0	1	0.2%
Кредитне картице	7	4	10	3	24	6.0%
Платне картице	8	4	10	3	25	6.2%
Наменски рачуни	0	0	1	0	1	0%
Платни промет	5	4	3	4	16	4%
Текући рачуни	13	11	10	7	41	10.2%
Платни промет	18	15	14	11	58	14.5%
Мењачи послови	4	3	2	0	9	2.2%
Остало	14	15	24	19	72	18%
Остало	18	18	26	19	81	20.2%
УКУПНО	122	101	101	77	401	100%

Извор: Народна банка Србије.

1.2. Позиви корисника упућени Инфо-центру

У истом периоду, Инфо-центар је примио 25.612 позива.

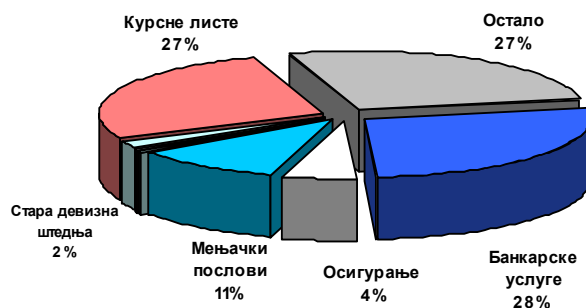
Број постављених питања по областима у периоду 1.1 - 31.12.2009. године

Област	Јан.	Феб.	Март	Апр.	Мај	Јун	Јул	Авг.	Септ.	Окт.	Нов.	Дец.	Укупно	у %
Банкарске услуге	498	598	607	514	509	762	697	449	540	563	609	539	6,885	27%
Осигурање	61	44	68	154	131	74	46	48	70	214	291	201	1,402	5%
Мењачки послови	194	269	247	201	208	273	225	229	249	206	225	236	2,762	11%
Лизинг	8	17	12	9	5	6	0	0	8	0	0	6	71	0%
ДПФ	7	9	4	2	0	0	0	0	8	0	0	2	32	0%
Штедни записи	4	43	14	9	5	4	5	2	5	0	0	0	91	0%
Стара девизна штедња	27	35	40	41	55	67	37	40	37	36	30	25	470	2%
Курсне листе	645	713	702	642	545	578	606	458	467	491	524	581	6,952	27%
Остало	538	1,693	1,321	536	427	423	383	294	355	310	308	359	6,947	27%
УКУПНО	1,982	3,421	3,015	2,108	1,885	2,187	1,999	1,520	1,739	1,820	1,987	1,949	25,612	100%

Извор: Народна банка Србије.

Уколико се изузму позиви који су се тицали сервисних информација, корисници су највећи број питања постављали у вези с банкарским услугама, мењачким пословима и осигурањем.

Структура позива упућених Информативном центру
у периоду 1.1 - 31.12.2009. године



Поред великог броја позива, Информативни центар је примио и **1.022 упита** електронским путем у вези с висином курса, старом девизном штедњом, принудном наплатом, платним прометом и различитим сервисним информацијама. На све упите одговорено је у прописаном року.

2. Финансијска едукација грађана

У оквиру својих редовних едукативних активности, Центар је наставио с дистрибуцијом нових водича Народне банке Србије пословним банкама и пружањем информација грађанима у оквиру својих регионалних канцеларија за едукацију. У периоду од 5. јануара до 31. децембра 2009. године регионалне канцеларије посетило је **1.052 грађана**.

Број питања грађана по областима у периоду 1.1 - 31.12.2009. године

Даваоци финансијских услуга	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Квартал IV	Укупно	у %
Банкарство	128	162	152	130	572	54%
Осигурање	10	8	4	3	25	2%
Лизинг	5	1	1	3	10	1%
Мењачки послови	22	16	4	7	49	5%
Пензије	2	2	5	2	11	1%
Остало	158	65	65	97	385	37%
УКУПНО	325	254	231	242	1,052	100%

Извор: Народна банка Србије.

Највећи број питања која су грађани постављали односи се на банкарске услуге (54%), и то на рефинансирање кредита, штедњу, начин коришћења банкомата и друго.